

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE PSICOLOGIA



**STRESSE PROFISSIONAL E INTENÇÃO DE *TURNOVER*: O EFEITO
MODERADOR DA VARIÁVEL SEXO**

Rodrigo Alexandre Dias Sampaio

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2017

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**STRESSE PROFISSIONAL E INTENÇÃO DE *TURNOVER*: O EFEITO
MODERADOR DA VARIÁVEL SEXO**

Rodrigo Alexandre Dias Sampaio

Dissertação Orientada pelo Professor Doutor Manuel Rafael

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2017

Agradecimentos

“Havent you ever had a dream? Something you wanted so bad you’d do anything”

Hércules (1997)

“Football is a great deal like life in that it teaches that work, sacrifice, perseverance, competitive drive, selflessness and respect for authority is the price that each and every one of us must pay to achieve any goal that is worthwhile.”

Vince Lombardi

Aos membros da minha família por tudo aquilo que me deram ao longo da vida. À minha mãe por todo o suporte que me deu ao longo destes vinte e dois anos de vida. Ao meu pai pelos valores que me marcam como pessoa e profissional, dos quais se destacam o compromisso e a dedicação. Aos meus avós por nunca desistirem.

Aos restantes membros da minha família ... aquela que escolhi e que me escolheu. Adriana, Miguel, Paulo, João e Ana. Obrigado por todas as horas de companhia. Obrigado por me ajudarem a ser quem sou. E ... um pedido de desculpas por todas as horas que não estive presente.

Ao professor doutor Manuel Rafael pela disponibilidade, apoio e orientação ao longo destes meses.

Em último lugar, um especial apreço a todas as pessoas que me marcaram, mas que por razões da vida, ou falta dela, já não estão presentes.

Índice

Resumo.....	iv
Abstract.....	v
Introdução.....	1
1. Enquadramento teórico.....	3
1.1. Stresse profissional e modelos teóricos.....	3
1.2. Intenção de Turnover	4
1.3. Relação entre stresse profissional, intenção de <i>turnover</i> e sexo	7
1.3.1. Relação entre stresse profissional e intenção de <i>turnover</i>	7
1.3.2. Relação da variável sexo com o stresse profissional e a intenção de turnover.....	9
2. Método.....	12
2.1. Participantes.....	12
2.2. Procedimento.....	12
2.3. Instrumentos de medida.....	12
2.3.1. Inventário sobre o stresse profissional.....	12
2.3.2. Escala Intenção de Turnover.....	14
3. Resultados.....	15
4. Discussão.....	20
5. Referências Bibliográficas	25

Resumo

A presente monografia tem como objetivo estudar a relação entre o stresse profissional, medido através do Inventário Sobre Stresse Profissional, e a intenção de *turnover*. De igual forma, procura explorar um possível efeito moderador da variável sexo entre estas duas variáveis.

Para medir o stresse profissional, foram utilizadas as escalas de Severidade e Frequência. Cada uma dessas escalas apresenta subescalas compostas por uma vertente relacionada com a Pressão no Trabalho e outra sobre a Falta de Suporte Organizacional.

A amostra é composta por 426 participantes, 268 (62,9%) do sexo feminino, com idades compreendidas entre 19 e os 66 anos de diferentes áreas profissionais e com diferentes habilitações literárias. Os resultados confirmaram parcialmente as hipóteses, demonstrando correlações baixas entre o stresse profissional e a intenção de *turnover*. Esta relação foi encontrada ao nível das duas escalas e em duas subescalas compostas pela componente Falta de Suporte Organizacional. Verificou-se ainda que a variável sexo não atua como efeito moderador nesta relação. No final, são apresentadas possíveis razões para estes resultados, as implicações e limitações desta investigação assim como considerações para estudos futuros.

Palavras-chave: Stresse profissional, Intenção de *turnover*, sexo, pressão no trabalho, falta de suporte organizacional.

Abstract

The present monograph aims to study the relation between professional stress, measured through the Job Stress Survey, and the turnover intention. Similarly, it seeks to explore a possible moderating effect from the sex variable between these two variables.

To measure the professional stress, the scales of Severity and Frequency were used. Each one of these scales shows subscales composed by a strand related to the Job Pressure and another about the Lack of Organizational Support.

The sample is composed by 426 participants, 268 (62,9%) women, with ages comprised between 19 and 66 years old from different professional areas and with different educational qualifications. The results partially confirm the hypothesis demonstrating low correlations between professional stress and the turnover intention . This relation was found at the level of the two scales and in two subscales composed by the Lack of Organizational Support component. It was yet verified that the sex variable does not act as a moderating effect in this relation. In the end, possible reasons for these results are introduced, this research's implications and limitations as well as considerations for future studies.

Keywords: Occupational stress, turnover intention, sex, job pressure, lack of organizational support.

Introdução

O *National Institute of Occupational Safety and Health* (1999) define o stresse profissional como « as respostas nocivas físicas e emocionais que se produzem quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador. O stresse no trabalho pode conduzir a problemas de saúde ou até lesões».

O stresse profissional tem sido um problema comum para os trabalhadores da área dos recursos humanos (Avey, Luthans & Jensen, 2009, cit. por Arshadi & Damiri, 2013). Influencia a satisfação o que por sua vez leva a baixos níveis de desempenho e à intenção de deixar o trabalho (Applebaum, Fowler, Fiedler, Osinubi, & Robson, 2010). Alguns estudos apontam para a conclusão de que quanto maiores os níveis de stresse sentidos pelos colaboradores maior a sua intenção de *turnover* (Applebaum et al., 2010; Chen, Lin & Lien, 2010). A saída de um colaborador tem um impacto negativo no desempenho da organização e no valor competitivo da empresa, através de custos diretos ou indiretos. Identificar as maiores fontes de stresse no trabalho pode significar benefícios tanto para a organização como para os empregados. Esse reconhecimento permite mudanças no ambiente de trabalho que reduzam o stresse e aumentem a produtividade e o desenvolvimento de intervenções eficazes que reduzam os seus efeitos debilitantes (Spielberger & Vagg, 1999).

De acordo com um estudo publicado pela APA (*American Psychological Association*) em 2010, cerca de 49% das mulheres inquiridas referiu que os seus níveis de stresse aumentaram ao longo dos últimos cinco anos. O resultado para os homens foi de 40%. De acordo com o mesmo estudo, as mulheres reportam maior níveis de stresse quando comparadas aos homens (numa escala onde 1 representa pouco stresse e 10 representa altos níveis de stresse, as mulheres apresentam valores de 5.4 e os homens apresentam valores de 4.8). Numa investigação publicada pela Comissão Europeia em 2007, verificou-se que 41% dos inquiridos consideram o emprego como demasiado exigente ou *stressante* e 21% trabalham em condições perigosas ou pouco saudáveis.

Este projeto tem como objetivo estudar a relação entre a variável stresse profissional e a intenção de *turnover*. Dada a falta de unanimidade, por parte dos especialistas, na definição de stresse profissional são utilizadas as teorias, os modelos e as conceptualizações que funcionam como base ao instrumento utilizado.

Para além desta conexão, e tendo em conta que as investigações não apresentam conclusões definitivas entre cada uma destas variáveis (stresse profissional e *turnover*) e

a variável sexo, esta dissertação procura compreender se existe uma relação moderadora entre esta última variável e a relação descrita.

Relativamente à estrutura desta monografia, em primeiro lugar é apresentado o Enquadramento Teórico no qual são apresentadas as variáveis em estudo, os autores e os modelos dos mesmos, assim como as possíveis relações entre as variáveis. De seguida é apresentado o Método no qual são explicitados os instrumentos de medida e o procedimento utilizados. Nas secções Resultados e Discussão são apresentados, analisados e interpretados os resultados obtidos através da estatística descritiva, análise correlacional e regressão linear múltipla. O trabalho finaliza com a apresentação das conclusões e inferências, a identificação das limitações desta investigação e sugestões para projetos futuros.

1. Enquadramento teórico

1.1. Stresse profissional e modelos teóricos

Existem diversas definições e termos para stresse profissional. Essas definições têm por base diferentes abordagens teóricas. Cada modelo ou interpretação do termo irá originar uma categorização relevante. Nestas variadas abordagens, de uma forma geral, o stresse profissional tende a ser definido em termos de pessoa, do ambiente/meio ou ambos (e.g Cooper, 1998; Cotton, 1995; Quick, Murphy & Murrell, 1992, cit. por Hart & Cooper, 2001). Este conceito é utilizado com diferentes sentidos que remetem fundamentalmente para um acontecimento externo, a avaliação desse acontecimento, uma resposta a esse evento e a uma relação entre exigências externas e a capacidade do indivíduo para as enfrentar (Kasl, 1983 cit. por Rafael & Lima, 2014). Com base nas variadas investigações especializadas as maiores origens de stresse são três: fontes específicas do trabalho ou tarefas, fontes organizacionais e fontes individuais ou pessoais. Dentro destas categorias existem seis aspetos principais: fatores intrínsecos ao trabalho (por exemplo, excesso de horas), papel na organização (ambiguidade, conflito de papéis), desenvolvimento da carreira (falta de segurança no trabalho), relações no trabalho (apoio da chefia ou colegas), estrutura e clima organizacionais (participação no processo de tomada de decisão) e relação trabalho-família. Estes elementos causadores de stresse podem traduzir-se tanto em sintomas e consequências ao nível individual (estados de humor depressivo, consumo excessivo de álcool, aumento de sentimentos de irritabilidade e queixas psicossomáticas) como ao nível organizacional (por exemplo, elevado absentismo, dificuldades nas relações de trabalho, greves, custos financeiros oriundos de compensações e indemnizações) (Cartwright, Cooper & Murphy, 1995, Cooper & Payne, 1990, 1992, Cruz, Melo & Gomes, 2000, Jex, 1998 cit. por Gomes, 2006; Comissão Europeia, 2002, O'Driscoll & Cooper, 1996 cit. por Rafael & Lima, 2014; Vagg, Spielberger & Wasal, 2002).

Tendo em conta as diferentes interpretações, abordagens e conceitos teóricos circundantes ao tema torna-se pertinente aprofundar as bases teóricas do instrumento utilizado (*Job Stress Survey*): o modelo do ajustamento pessoa ambiente (*Person-fit theory*) e o modelo transacional (*Transactional Process theory*). Destes dois quadros teóricos e da sua complementaridade surge ainda o modelo estado-traço (Spielberger, 1972, 1983, cit. por Vagg et al., 2002).

De acordo com o modelo ajustamento pessoa-ambiente, a tensão (*strain*) surge quando um indivíduo não tem as capacidades ou recursos necessários para satisfazer as necessidades

do seu trabalho (French & Caplan, 1972, French, Caplan & Harrison, 1982 cit. por Vagg et al., 2002). Nesta abordagem, o stress surge do desajustamento entre a pessoa e o ambiente (Edwards, Caplan & Harrison, 1998) e quanto maior for esse desajustamento maior a tensão e maior a probabilidade dos empregados experienciarem consequências negativas (Vagg et al., 2002).

Na teoria do processo transacional de Lazarus, o stress é um processo complexo, altamente influenciado pelas capacidades de *coping* do indivíduo, que envolve a transação entre uma pessoa e o seu ambiente de trabalho. Quando as exigências do trabalho superam a capacidade da pessoa em lidar com a situação surge frustração e o visado experiencia emoções como ansiedade ou raiva (Lazarus, 1966, 1991, Lazarus & Folkman, 1984, cit. por Vagg et al., 2002). O mesmo acontece quando o indivíduo avalia os estímulos ambientais como ameaças. O ênfase na avaliação cognitiva da situação causadora de stress e das estratégias para lidar com as respectivas fontes é a principal diferença entre as duas teorias já que as duas reconhecem a importância do indivíduo lidar com as exigências do meio (Vagg et al., 2002).

No modelo Estado-Traço o stress é definido como uma reação emocional que é caracterizada por sentimentos negativos de tensão, apreensão e nervosismo. O estado de ansiedade pode variar de intensidade e duração fluando ao longo do tempo em função da quantidade de stress ou da sua persistência (Spielber, Gonzalez, Taylor, Algaze & Anton, 1978, Spielberger, Ritterband, Sydeman, Reheiser & Unger, 1995 cit. por Rafael, 2003). Este modelo conceptualiza o stress como um processo marcado pelas diferenças individuais na personalidade de cada indivíduo (Spielberger, 1972, 1983, cit. por Vagg et al., 2002).

1.2. Intenção de *turnover*

Van Breukelen, em 1988, definiu *turnover* como “saída voluntária da organização” (cit. por Hamzah, Hashim, Rashid, 2011). No entanto, outros investigadores categorizam o *turnover* como podendo ser voluntário ou involuntário. Quando os empregados decidem deixar a organização pela sua própria vontade o *turnover* é voluntário, mas quando a decisão parte da organização o *turnover* é considerado involuntário (Shaw, Delery, Jenkins & Gupta, 1998; Morrell, Clarke & Wilkinson, 2001, cit. por Perez, 2001). Desta forma, uma definição mais ajustada de *turnover* é aquela apresentada por Tett e Meyer (1993) que definem este fenómeno como a quebra do contrato psicológico e de trabalho entre o indivíduo e a organização.

A atual literatura temática indica diferenças na definição entre *turnover* e intenção de *turnover*. Tett e Meyer (1993) classificam intenção de *turnover* como uma vontade consciente e deliberada por parte do indivíduo de abandonar a organização. Outros autores como Aydogdu e Asikgil (2011) acrescentam, entre outros pormenores, o termo atitude comportamental a esta definição. O *turnover* é um conceito objetivo enquanto que a sua intenção apenas reflete uma vontade (Sequeira, 2016). Pode dar-se ao nível individual (um colaborador abandona a organização) ou coletivo (quando dois ou mais trabalhadores optam por sair da organização) (Bartunek, Huang & Walsh, 2008).

Para questões de investigação, o melhor preditor do *turnover* é a intenção comportamental dos colaboradores (Steel & Lounsbury, 2009). Ou seja, a sua intenção de ficar ou abandonar a organização (Steers & Mowday, 1981; Tett & Mayer, 1993). Estas conclusões vão ao encontro de diversas investigações já realizadas acerca da temática (e.g Hom, Griffeth & Sellaro, 1984, Koslowsky & Merom, 2004, cit. por Hamzah, Hashim, Rashid, 2011; Steers & Mowday, 1981; Tett & Mayer, 1983). A intenção de um indivíduo em abandonar a organização é o melhor preditor do *turnover* já que o melhor preditor de um comportamento é a intenção do indivíduo em se comportar de determinada forma de acordo com a teoria do comportamento planeado (Ajzen, 1991).

Mobley (1977) foi um dos primeiros autores a explorar o tema. A insatisfação no trabalho estimula pensamentos de abandono o que, por sua vez, resulta numa avaliação da utilidade esperada da busca de alternativas (e os custos da sua desistência). Se o empregado insatisfeito acredita que uma alternativa aceitável pode ser encontrada e percebe que os custos da sua desistência não são proibitivos, o colaborador decide então procurar outro trabalho. O candidato a emprego avaliará as alternativas de emprego disponíveis e irá compará-las com o trabalho atual.

A perda de profissionais que são considerados talentos pode contribuir para um decréscimo na produtividade, da eficiência e dos lucros da organização (Huang, Lawler & Lei, 2007; Roth & Roth, 1995). A saída do indivíduo da organização pode custar à mesma até duas vezes o salário anual do trabalhador em causa (Jackson & Mathis, 2007). De acordo com Tziner e Birati (1996), os custos podem estar divididos em três categorias: custos de separação (entrevistas de saída, indemnizações), custos de substituição (entrevistas de seleção, anúncios/publicidade para o local de trabalho) e custos de treino (cit. por Perez, 2011). Para além desta consequência financeira direta, podem existir outras já que os níveis de *turnover* parecem afetar negativamente a perceção da qualidade do serviço prestado (Haustknecht, Trevor & Howard,

2009; Nadiri & Tanova, 2010). Esta conclusão é visível sobretudo ao nível das áreas de interação direta com o cliente, sendo a área das vendas um exemplo (Karsan, 2007, cit. por Oliveira, 2009).

No entanto, apesar da maior parte dos estudos associarem o *turnover* com consequências negativas para a organização (*turnover* disfuncional) alguns autores defendem o conceito de *turnover* funcional, segundo o qual a saída de trabalhadores da organização pode comportar aspetos positivos (Dalton, Krackhardt & Porter, 1981 citado por Perez, 2011). O *turnover* funcional pode coincidir com o *turnover* voluntário. Para estes autores, o *turnover* pode funcionar para substituir os trabalhadores menos dedicados e produtivos. O *turnover* funcional pode ser uma ferramenta para reorganizar e renovar a estrutura organizacional através da resolução de eventuais conflitos e através da promoção de trabalhadores mais competentes (Fink & Fink, 1952, cit. por Sequeira, 2016; Staw, 1980).

São diversas as razões que justificam o *turnover* voluntário: nomeadamente as fracas relações laborais, fatores inerentes à própria função ou organização e o tipo de liderança (Mobley, Griffeth, Hand & Meglino, 1979). Por exemplo, a autonomia no processo de decisão está associada a menores intenções de *turnover* (Hom & Griffeth, 1995).

Os resultados de Stallworth (2003) indicam que o empenhamento organizacional afetivo (*organizational commitment*) é o melhor preditor para a intenção de abandonar a organização. A mesma conclusão foi obtida numa meta-análise (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnysky, 2002). O empenhamento organizacional afetivo é definido como o vínculo afetivo ou emocional do indivíduo relativamente à organização sendo demonstrado através da sua intenção em continuar na organização (Allen & Meyer, 1990). Para além desta vertente o empenhamento é ainda composto pela sua vertente instrumental (cálculo dos benefícios e custos relativos ao abandono da organização) pela sua componente normativa (a obrigação moral em continuar na organização) (Allen & Meyer, 1990).

Os trabalhadores cada vez mais procuram soluções de forma a elevar a sua qualidade de vida. Organizações que não tenham em consideração práticas que promovam a relação trabalho-família poderão ter dificuldades em manter os seus colaboradores (Huang, Lawler & Lei, 2007).

Alguns estudos apontam para que os trabalhadores mais velhos apresentam menos intenções de saída. Esta relação negativa entre a idade e a intenção de *turnover* acontece porque colaboradores mais velhos são menos atrativos para o mercado laboral e porque, por norma, possuem níveis de empenhamento organizacional mais elevados comparativamente a

trabalhadores mais novos (Cotton & Tuttle, 1986; Parasuraman & Futrell, 1983, cit. por Sequeira, 2016).

1.3. Relação entre stresse profissional, intenção de *turnover* e sexo

1.3.1. Relação entre stresse profissional e intenção de *turnover*

De acordo com Sager (1994) o stresse desempenha um papel importante tanto em comportamentos relacionados com o trabalho (como o *turnover*) como em atitudes (satisfação no trabalho, empenhamento organizacional). Segundo a APA (2010) 52% dos funcionários relatam que consideraram ou tomaram uma decisão sobre sua carreira, como procurar um novo emprego, recusar uma promoção ou deixar um emprego com base no stresse no local de trabalho (cit. por Hamzah, Hashim & Rashid, 2011).

Sheraz, Wajid, Sajid, Qureshi e Rizwan (2014) concluíram que o stresse impacta positivamente a intenção de abandonar a organização (58% da variância da intenção de *turnover* deveu-se ao stresse profissional).

São vários os estudos onde a intenção de *turnover* é utilizada como variável dependente e as várias componentes do stresse como as variáveis independentes (e.g Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight & George, 2007; Beehr e Glazer, 2005, Dawley & Bucklew, 2010, Moore, 2000, Tuten & Neidermeyer, 2004, cit. por Hamzah, Hashim & Rashid, 2011). Como exemplo, essas componentes passam pela ambiguidade de papéis (Bedeian, Armenakis & Curran, 1981; Hamzah, Hashim & Rashid, 2011), sobrecarga de trabalho (Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight & George, 2007; Sheraz, Wajid, Sajid, Qureshi, Rizwan, 2014; Hamzah, Hashim & Rashid, 2011) ou fracas relações com a chefia (Hamzah, Hashim & Rashid, 2011).

Outros estudos não utilizam componentes do stresse, mas sim o conceito como um todo, utilizando-o como uma variável independente. É o caso do estudo de Arshadi e Damiri (2013) onde o stresse apresenta uma correlação negativa com a performance no trabalho ($r=-0.37$, $p<0.01$) e uma relação positiva com a intenção de *turnover* ($r=0.45$, $p<0.01$). Yang, Ju e Lee (2016) vão ao encontro desta última conclusão e acrescentam que o stresse profissional tem uma correlação negativa com a satisfação no trabalho. O stresse afeta as organizações aumentando o absentismo, diminuindo o empenhamento organizacional e aumentando a rotatividade de pessoal (Leka & Cox, 2008).

As definições, classificações ou componentes do stress profissional estão dependentes dos diversos modelos e concepções teóricas. Existem três distinções base na teoria do ajustamento-pessoa: a distinção entre pessoa e ambiente; a distinção entre as representações objetivas e subjetivas da pessoa e do ambiente e uma terceira distinção composta por dois tipos de ajustamento pessoa-ambiente: entre as exigências do ambiente e as capacidades da pessoa e, uma outra, entre as necessidades da pessoa e os suprimentos no ambiente que dizem respeito a essas necessidades (Harrison, 1978, cit por Edwards, Caplan & Harrison, 1998). Neste modelo, tanto o desajustamento positivo (indivíduo com mais capacidades do que aquelas que lhe são requeridas) como o desajustamento negativo (indivíduo com menos capacidades do que aquelas que lhe são requeridas) podem levar ao stress. Para além desta divisão, existe ainda outra: o desajustamento subjetivo e o desajustamento objetivo. O primeiro refere-se ao desajuste entre a visão do indivíduo acerca de si (pessoa objetiva – atributos do indivíduo tal como eles realmente existem) e a visão que tem do ambiente (ambiente subjetivo – refere-se a situações e eventos como percebidos pelo indivíduo). O desajustamento objetivo remete para o desajuste entre a pessoa objetiva e as situações físicas e sociais tal como existem independentemente da percepção da pessoa (ambiente objetivo). De acordo com esta concepção teórica o stress profissional é resultado de uma discrepância (ou desajustamento) entre aquilo que o indivíduo deseja e aquilo que o trabalho proporciona ou entre as capacidades do indivíduo e as exigências do ambiente de trabalho (Buunk, Jonge, Ybema & Wolff, 1998; Edwards, Caplan & Harrison, 1998). Desta forma, trabalhadores que se sentem ajustados na sua organização tendem a ser mais dedicados e a permanecer na organização. Consequentemente, indivíduos que não sintam que estão a atingir os seus objetivos pessoais, ou não estão ajustados com o trabalho irão abandonar a organização e procurar outra organização com que mais se identifiquem e onde se sintam mais ajustados (Hollenbeck, 1989, Lee, Mitchell, Wise & Fireman, 1996, Saks & Ashforth, 1997, Wilk & Sacket, 1996, cit. por Abbas, Shah & Deen, 2015).

Quando a estudar os elementos causadores de stress no trabalho, maior atenção deve ser dada a vertentes como a intensidade, a frequência e o significado que cada indivíduo atribui a determinados eventos. Idealmente, as medidas do stress profissional devem avaliar tanto a severidade percebida de determinados elementos causadores de stress como a frequência dos mesmos. Não ter em conta a frequência de determinado elemento poderá contribuir para sobrestimar os efeitos de eventos altamente *stressantes* que raramente ocorrem e subestimar o impacto moderado de eventos *stressantes* que ocorrem frequentemente (Dewe, 1989, cit. por Spielberger & Reheiser, 1999). Estas duas vertentes (Severidade e Frequência) constituem duas

escalas do instrumento utilizado. A terceira escala, Índice, não foi utilizada. O instrumento conta ainda com seis subescalas, das quais foram utilizadas quatro. Cada escala apresenta uma componente relacionada com Pressão no Trabalho e outra componente sobre a Falta de Suporte Organizacional.

A componente Pressão no Trabalho contém itens diretamente relacionados com o contexto laboral tais como trabalho para além do horário, cumprimento de prazos e burocracia excessiva. A componente Falta de Suporte Organizacional contém itens como a dificuldade em conseguir acordo com os supervisores, relacionamento com colegas de trabalho e a falta de oportunidades para a promoção (Spielberger & Vagg, 1999; Rafael, 2003).

Deste modo, surgem as seguintes hipóteses com base nas medidas do *Job Stress Survey* (JSS):

H1 - *O stresse profissional (severidade) está associado à intenção de turnover;*

H1a - *O stresse relativo à pressão no trabalho (severidade) está associado à intenção de turnover;*

H1b – *O stresse relativo à falta de suporte organizacional (severidade) está associado à intenção de turnover.*

H2 - *O stresse profissional (frequência) está associado à intenção de turnover;*

H2a - *O stresse relativo à pressão no trabalho (frequência) está associado à intenção de turnover;*

H2b – *O stresse relativo à falta de suporte organizacional (frequência) está associado à intenção de turnover.*

1.3.2. Relação da variável sexo com o stresse profissional e a intenção de *turnover*

A relação entre estas duas variáveis é evidente na literatura. No entanto, são poucos os estudos que procuram conhecer variáveis moderadoras ou mediadoras nesta relação. Uma variável moderadora é uma variável qualitativa (por exemplo, sexo) ou quantitativa (a título de exemplo, nível de uma recompensa) que afeta a direção ou a forma de uma relação entre uma variável independente ou variável preditora e uma variável dependente. Por seu lado, as variáveis mediadoras explicam o como ou porque do efeito existir. Ou seja, uma variável moderadora influencia a força entre duas outras variáveis enquanto que a variável mediadora explica a relação entre as variáveis (Baron & Kenny, 1986).

Os estudos que relacionam o stresse profissional com a variável sexo ou os estudos que exploram os efeitos da variável sexo com a variável intenção de *turnover* não são conclusivos. Isto acontece, por exemplo, por questões metodológicas, por questões de conceito ou pelo controlo de variáveis.

Utilizando o Inventário de Stress Profissional (ISP) numa amostra de 1781 adultos trabalhadores empregados em contextos de empresa e universitário foram encontradas diferenças entre sexos em itens específicos para 14 dos 29 itens da Severidade e em 18 dos 30 itens da Frequência. No entanto, não se encontram diferenças ao nível das diferentes escalas (Spielberger & Reheiser, 1994, cit. por Rafael & Lima, 2014).

Para amostras portuguesas, Rafael (2001) verificou diferenças ao nível da Severidade em 14 dos 29 itens, a favor do sexo feminino. Silva (2013), numa amostra constituída por médicos veterinários, encontra diferenças em 17 dos 29 itens, enquanto que Branco (2010), numa amostra composta por polícias, encontra diferenças em 6 itens, mas favoráveis ao sexo masculino.

Para a Frequência do stresse profissional, Rafael (2001), verifica diferenças significativas favoráveis ao sexo masculino em 5 dos 30 itens, Silva (2013) em 9 itens, sendo 8 favoráveis ao sexo feminino e Branco (2010) em 4 itens, sendo todas as diferenças favoráveis ao sexo masculino. Assim, o sexo é uma variável importante a ter em consideração na forma como os indivíduos vivenciam acontecimentos específicos de trabalho. Estes estudos permitem compreender que os resultados obtidos dependem, em parte, do nível profissional dos visados e da sua área de intervenção (Spielber & Reheiser, 1994 cit por. Rafael & Lima, 2014).

Outras investigações, utilizando outros modelos teóricos como o modelo JDACS (*job demands control support*) apresentam algumas conclusões mais unilaterais. Investigadores encontraram um efeito do sexo na perceção do stresse. Os homens parecem experimentar maiores níveis de stresse que as mulheres (Brunborg, 2008, Wall, Jackson, Mullarkey & Parker, 1996, Sanne, Mykletun, Dahl, Moen & Tell, 2005, cit. por Torres, Padilla, Simó, 2013). As conclusões de investigações complementares permitem encontrar diferenças significativas entre homens e mulheres relativamente às consequências sintomáticas das tensões ou do stresse. As mulheres aparentam sofrer mais de problemas como transtornos mentais, depressão, ansiedade e doenças psicossomáticas (Burke, 2002, Wall, Jackson, Mullarkey & Parker, 1996, cit. por Torres, Padilla, Simó, 2013). Os homens, por seu lado, tendem a sofrer mais doenças cardíacas (Dupré, 2002 cit por Torres, Padilla, Simó, 2013). Uma meta-análise, composta por

15 estudos, efetuada por Martocchio e O’Leary (1989) reporta que não existem diferenças ao nível do stress profissional entre os sexos.

Adicionalmente, os estudos que relacionam o sexo com o *turnover* e a sua intenção também não são totalmente conclusivos. Alguns estudos indicam que as mulheres apresentam maiores intenções de *turnover* que os homens (Carbery, O’Brien & McDonnell, 2003, Cotton & Tuttle, 1986, Emiroğlu, Akova & Tanrıverdic, 2015, Lambert, 2006 cit. por Abubakar & Kura, 2015). De acordo com a revisão da literatura associada a estas investigações, esta situação é uma consequência das responsabilidades das mulheres nas suas famílias, as limitadas oportunidades de progressão e os fracos níveis de empenhamento com o trabalho (Chaudhury & Ng, 1992, Keith & McWilliams, 1995, Sicherman, 1996, Stroh, Brett & Reilly, 1996 cit. por Abubakar & Kura, 2015). No entanto, outros estudos apontam para que o sexo não esteja relacionado com as intenções de *turnover* (Ovadjie, 2009) ou que os homens apresentem maiores intenções de *turnover* que as mulheres (Iverson & Deery, 1997, cit. por Ovadjie, 2009). Estudos de meta-análise concluem que o sexo é um fraco preditor do *turnover* e da sua intenção (Allen, Bryant & Vandaman, 2010, Bauer, Bonder, Erdogan, Truxillo & Tucker, 2007, Griffeth, Hom & Gaetner, 2000, cit. por Lee, 2012).

O presente projeto não procura esclarecer categoricamente a relação direta entre estas variáveis, mas explorar uma possível relação moderadora que o sexo possa ter na relação entre stress e intenção de *turnover*.

H3 – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress profissional (severidade) e a intenção de turnover*

H3a – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress relativo à pressão no trabalho (severidade) e a intenção de turnover*

H3b – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress relativo à falta de suporte organizacional (severidade) e a intenção de turnover*

H4 – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress profissional (frequência) e a intenção de turnover*

H4a – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress relativo à pressão no trabalho (frequência) e a intenção de turnover*

H4b – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress relativo à falta de suporte organizacional (frequência) e a intenção de turnover*

2. Método

2.1. Participantes

A amostra é constituída por 426 participantes, 268 (62,9%) do sexo feminino, com idades entre os 19 e os 66 anos ($M= 37,05$ e $DP= 11,294$). Esta amostra é heterogénea tanto ao sector de atividade em que os participantes se inserem como relativo ao seu nível de escolaridade. 31 participantes (7,3%) possui escolaridade até ao 9º, 138 (32,4%) concluíram o ensino secundário, 67 (15,7%) estiveram no ensino superior, 167 (39,2%) terminaram a licenciatura e 22 participantes (5,2%) possui um mestrado ou doutoramento.

2.2. Procedimento

As aplicações foram realizadas no âmbito do projeto de investigação sobre “*Qualidade de Vida no Trabalho e Variáveis e Comportamentos Organizacionais*”, coordenado por Manuel Rafael. Decorreram em várias organizações, tendo sido efetuadas com a colaboração de alunos da Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações.

Para a recolha dos dados, foram estipulados critérios relativamente à idade e à situação profissional. No que diz respeito à idade estabeleceu-se um critério de delimitação de idade mínima que se situou nos 18 anos. Relativamente à situação profissional, as aplicações foram efetuadas apenas a adultos trabalhadores com o mínimo de seis meses de experiência profissional. Todos os participantes leram e concordaram com um consentimento informado, imediatamente antes de responder.

2.3. Instrumentos de medida

2.3.1. Inventário sobre Stresse Profissional

O Inventário sobre o Stresse Profissional (ISP), utilizado neste estudo, corresponde à versão portuguesa do *Job Stress Survey* (JSS) desenvolvido por Spielberger e Vagg (1999). Este inventário foi criado para avaliar fontes genéricas do stresse profissional encontrados tanto por homens como mulheres nos diferentes setores de atividade. Cada um dos 30 itens descreve um

evento genérico relacionado com o trabalho como possível fonte de stresse (Spielberger & Vagg, 1999).

O JSS foi desenvolvido por Spielberger e colaboradores tendo por base o *Police Stress Survey* (PSS) e o *Teacher Stress Survey* (TSS) utilizando como bases teóricas os trabalhos de Lazarus (teoria transacional), de French (modelo de ajustamento pessoa-ambiente) e a teoria estado-traço de Spielberger (Spielberger, Reheiser, Reheiser, & Vagg, 1999, cit. por Rafael, 2003; Vagg et al., 2002). O ISP foi traduzido e adaptado para a língua portuguesa por Alfredo Couto, sob a coordenação de J. Ferreira Marques, tendo Rafael (2001, 2003), efetuado um estudo com uma amostra de 63 adultos trabalhadores. A adaptação portuguesa é constituída por uma amostra de 451 participantes com idades entre os 18 e os 64 anos e com pelo menos seis meses de experiência profissional. 208 (46.1%) são do sexo masculino e a média de idades é de 34.48 anos, com desvio padrão de 9.03 (Rafael, 2001, 2003).

Maior parte dos inventários sobre stresse profissional focam-se em avaliar o grau de concordância com as afirmações apresentadas. O JSS pretende avaliar a severidade (Escala Severidade) percebida, por parte do sujeito, de diferentes eventos causadores de stresse e o quão frequentemente (Escala Frequência) esse evento foi experienciado nos últimos seis meses. (Spielberger & Vagg, 1999). Existe ainda a Escala Índice que resultado na média dos produtos entre os resultados da Severidade e da Frequência (Spielberger & Vagg, 1999). Esta última escala não foi utilizada na presente investigação.

Relativamente à avaliação da severidade, é pedido aos participantes que assinalem, numa escala de 9 pontos (sendo 1 o valor de menor intensidade e 9 o de maior intensidade), a quantidade de stresse que sentem estar associada a cada um dos 30 eventos. Os participantes devem utilizar o item 1 (“Cumprimento de tarefas desagradáveis”), como valor de referência sendo este item avaliado com o valor “5”. Avaliações maiores ou menores que 5 indicam que os eventos considerados são mais ou menos causadores de stresse que esta situação.

Depois de completa esta parte, é pedido aos participantes que avaliem, novamente os 30 itens, desta vez numa escala de 0 a 9+. Os valores irão corresponder ao número de dias, nos últimos seis meses, em que o participante vivenciou determinado evento.

O inventário é constituído por três escalas: a Escala de Stresse Profissional – Severidade; a Escala de Stresse Profissional – Frequência; e a Escala de Stresse Profissional – Índice (não utilizada). Este instrumento também é constituído por seis subescalas que são consequência de análises fatoriais que identificaram duas componentes do stresse profissional: Pressão no Trabalho e Falta de Suporte Organizacional (Spielberger & Vagg, 1999; Rafael, 2003). A

componente Pressão no Trabalho contém itens sobretudo conectados com a organização, estrutura do trabalho e os deveres profissionais. A componente Falta de Suporte Organizacional contém itens como sobre o relacionamento com colegas e chefia e a falta de oportunidades profissionais (Spielberger & Vagg, 1999; Rafael, 2003). Desta forma, são estas as seis subescalas: Subescala Pressão do Trabalho – Severidade; Subescala Pressão do Trabalho – Frequência; Subescala Pressão do Trabalho – Índice (não utilizada); Subescala Falta de Suporte Organizacional – Severidade; Subescala Falta de Suporte Organizacional – Frequência e Subescala Falta de Suporte Organizacional – Índice (não utilizada) (Spielberger & Vagg, 1999). Para além dos resultados nas escalas e subescalas, a análise dos itens proporciona informação sobre fontes de stresse profissional (Spielberger & Vagg, 1999).

Para a amostra total, em termos de consistência interna (alfa de Cronbach) as escalas variam entre 0,88 e 0,99, enquanto que nas subescalas da Pressão do Trabalho a variação é entre 0,80 e 0,83 e nas subescalas da Falta de Suporte Organizacional é entre 0,78 e 0,83 (Rafael, 2003). Os níveis de consistência são igualmente satisfatórios em estudos posteriores. Na investigação de Branco (2010), os valores variam entre 0,79 e 0,95. O mesmo acontece com Pinto (2012) onde os coeficientes variam entre 0,78 e 0,92.

2.3.2. Intenção de *turnover*

Esta escala de Likert é composta por três itens e foi desenvolvida por Huang, Lawler e Lei (2007).

A versão portuguesa foi inicialmente desenvolvida como versão para investigação (Rafael & Lima, 2007) para o Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Os itens são os seguintes: 1) “tenciono manter-me na Organização onde trabalho até à reforma”; 2) “penso com frequência “deixar” a Organização onde trabalho” e 3) “penso prosseguir a minha carreira na Organização onde trabalho”, face aos quais os participantes deveriam indicar o grau de concordância em relação aos seus planos numa escala com cinco opções de resposta que varia desde “Discordo Totalmente “ a “ Concordo totalmente “. De realçar que os itens 1 e 3 foram invertidos já que a concordância com a afirmação revela a intenção de ficar na organização e não de a abandonar. Para questões de codificação foram utilizados os seguintes valores: 1 - Discordo totalmente, 2 - Discordo parcialmente, 3 – Não concordo nem discordo, 4- Concordo parcialmente, 5- Concordo totalmente.

Os indicadores de Intenção de *turnover* apresentaram, em estudos anteriores, por exemplo, um alfa de Cronbach de 0,83 (Rafael & Lima, 2008, Lima & Rafael, 2009, cit. por Oliveira, 2009), 0,58 (Oliveira, 2009), 0,88 (Rico, 2010) e 0,820 (Huang, Lawler & Lei, 2007).

3. Resultados

Nesta secção são apresentados os principais resultados obtidos na investigação. Primeiramente são apresentadas as medidas de tendência central e dispersão e numa segunda parte são apresentados os resultados referentes às hipóteses de investigação.

Quadro 1 - Número de itens, médias, desvios-padrão e alfas de Cronbach para o stresse (escalas e subescalas) e intenção de *turnover*

	Número de Itens	Média	Desvio-Padrão	Alfa de Cronbach
Escala Severidade	30	4,04	1,75	0,91
Pressão no Trabalho	10	5,29	1,30	0,82
Falta de Suporte Organizacional	10	5,69	1,39	0,87
Escala Frequência	30	5,47	1,13	0,92
Pressão no Trabalho	10	4,75	2,14	0,83
Falta de Suporte Organizacional	10	3,76	2,18	0,84
Intenção de <i>turnover</i>	3	2,84	1,21	0,82

O valor médio para a Escala de Severidade (M=4,04; DP=1,75) composta por 30 itens, permite compreender que os participantes avaliaram os acontecimentos, os outros 29 novos acontecimentos de uma forma geral, como ligeiramente menos *stressantes* que o primeiro evento apresentado (“cumprimento de tarefas desagradáveis”). Os resultados médios obtidos da Escala de Frequência (M=5,47; DP=1,13) indicam que os participantes, na generalidade, vivenciaram estes eventos em 5 dias dos últimos 6 meses. Na generalidade, os participantes atribuíram maior severidade, uma diferença na casa das quatro décimas, aos eventos da componente Falta de Suporte Organizacional (M=5,69; DP=1,39) comparativamente à componente Pressão do Trabalho (M=5,29; DP=1,30).

Relativamente à frequência destes eventos, os participantes experienciaram, em média, mais um dia de eventos causadores de stresse referentes à componente Pressão do Trabalho (M=4,75; DP= 2,14) em comparação aos eventos relacionados com a Falta de Suporte Organizacional (M=3,76; DP=2,18).

Os resultados referentes à intenção de *turnover* (M=2,84; DP=1,21), numa escala 1 a 5, onde 1 reflete a intenção de não sair da organização e 5 a intenção de abandonar, parecem indicar que os participantes não têm uma opinião formada relativamente à sua continuidade na organização.

De forma a estudar a relação entre as diferentes escalas foi testada a distribuição da amostra nas variáveis em estudo, tendo os resultados dos testes de Kolmogorov-Smirnoff com a correção de significância de Lilliefors (Quadro 2), demonstrado uma distribuição não normal das variáveis. Desta forma, procedeu-se à utilização de métodos não paramétricos, a correlação de Spearman, para analisar a correlação entre as variáveis (Quadro 3).

Quadro 2 - Teste de Normalidade Kolmogorov-Smirnoff

	Kolmogorov-Smirnoff	Sig.
Escala Severidade	0,056	0,003
Subescala Pressão no Trabalho	0,048	0,021
Subescala Falta de Suporte Organizacional	0,075	0,000
Escala Frequência	0,046	0,030
Subescala Pressão no Trabalho	0,053	0,006
Subescala Falta de Suporte Organizacional	0,062	0,000
Intenção de <i>turnover</i>	0,084	0,000

Análise Correlacional

Quadro 3 – Correlações de Spearman entre as diferentes escalas e subescalas do stresse e a intenção de *turnover*

	Intenção de <i>turnover</i>
Escala Severidade	0,121 *
Pressão no Trabalho	0,042
Falta de Suporte Organizacional	0,151**
Escala Frequência	0,221 **
Pressão no Trabalho	0,081
Falta de Suporte Organizacional	0,264 **

Legenda: ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

O coeficiente de correlação entre a variável Severidade e Intenção de *Turnover* revela-se como significativo apesar de muito fraco ($r=0.121$, $p < 0.05$) o que confirma parcialmente a H1 - *O stresse profissional (severidade) está associado à intenção de turnover*. A H1a - *O stresse relativo à pressão no trabalho (severidade) está associado à intenção de turnover* é rejeitada perante a correlação encontrada ($r=0.042$, n.s.). A H1b - *O stresse relativo à falta de suporte organizacional (severidade) está associado à intenção de turnover* é aceite apesar da correlação muito fraca, os valores apresentam-se como significativos ($r=0.151$, $p < 0.01$).

Relativamente à relação entre Frequência e Intenção de *turnover*, o coeficiente de correlação indica a existência de uma correlação fraca e significativa ($r=0.221$, $p < 0.01$). A H2 - *O stresse profissional (frequência) está associado à intenção de turnover* é confirmada parcialmente. Com base nos valores apresentados no Quadro 3, a H2a - *O stresse relativo à pressão no trabalho (frequência) está associado à intenção de turnover* ($r=0.081$, n.s) é rejeitada. A H2b - *O stresse relativo à falta de suporte organizacional (frequência) está associado à intenção de turnover* é aceite, apesar dos valores baixos, com base no valor da correlação ($r=0.264$, $p < 0.01$).

Apesar de algumas destas correlações se apresentarem como estaticamente significativas, os resultados devem ser encarados com cautela uma vez que todas as correlações que confirmam as hipóteses são baixas. Mesmo a correlação mais elevada ($r=0.264$) só explica 6 por cento da variância partilhada entre as duas variáveis (Pallant, 2005).

Regressão Linear

Uma variável moderadora é uma variável que influencia a força (ou direção) de uma relação entre duas outras variáveis. Esta consideração é verificada introduzindo um efeito de interação no modelo e confirmando se tal interação é significativa. Este procedimento pode ser verificado através de um modelo de regressão linear múltipla. Dado o objetivo desta técnica, alguns autores referem-se a este procedimento como regressão múltipla moderada (Aguinis, 2004).

Nos quadros apresentados, os modelos pares apresentam o efeito de interação. Os modelos ímpares apresentam a relação entre variáveis sem esse efeito. O efeito de interação é apresentado como “ sexo “ nos diferentes modelos. Os valores de “ Alteração R^2 “ (*R Square Change*) mostram o aumento da variância explicada pela adição do termo de interação. O coeficiente de determinação ajustado (R^2) representa o grau de ajustamento do modelo utilizado aos dados. Quando maior o coeficiente mais explicativo é o modelo. O coeficiente de correlação estandardizado (β), indica o efeito da variável independente (ou variáveis) na variável dependente.

Quadro 4 - Regressão múltipla com efeitos de interação referentes à Hipótese 3

		R^2	Alteração R^2	β	Sig.
Modelo 1	Severidade – Intenção de <i>turnover</i>	0,014	0,019	0,128 *	0,018
Modelo 2	Severidade – Sexo – Intenção de <i>turnover</i>	0,012	0,00	-0,078	0,799
Modelo 3	Severidade Pressão Trabalho – Intenção de <i>turnover</i>	0,001	0,006	0,057	0,289
Modelo 4	Severidade Pressão Trabalho – Sexo – Intenção de <i>turnover</i>	-0,001	0,000	-0,099	0,714
Modelo 5	Severidade Falta Suporte Organizacional – Intenção de <i>turnover</i>	0,024	0,028	0,161 **	0,002
Modelo 6	Severidade Falta Suporte Organizacional – Sexo – Intenção de <i>turnover</i>	0,022	0,001	-0,148	0,593

Legenda: ** Valores significativos para $p < 0.01$, * Valores significativos para $p < 0.05$

Apesar da significância do modelo 1 ($\beta = 0,128$, $p < 0,05$) e olhando para os valores de β e *R Square Change* a introdução de uma variável moderadora, sexo, no modelo 2, não aumenta a sua capacidade preditiva de forma significativa ($\beta = -0,078$, n.s). Desta forma a H3 – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stresse profissional (severidade) e a intenção de turnover* é refutada. O modelo 3 não apresenta uma capacidade preditiva significativa ($\beta = 0,057$, n.s) e a adição do efeito de interação não altera essa relação ($\beta = -0,099$, n.s). A H3a – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stresse relativo à pressão no trabalho (severidade) e a intenção de turnover* é refutada. Por fim, também a H3b – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stress relativo à falta de suporte organizacional (severidade) e a intenção de turnover* é refutada. O modelo 5 é significativo ($\beta = 0,161$, $p < 0,01$), mas não existem diferenças na sua capacidade preditiva a quando da introdução do termo de interação ($\beta = -0,148$, n.s).

Quadro 5 – Regressão múltipla com efeitos de interação referentes à Hipótese 4

		R ²	Alteração R ²	β	Sig.
Modelo 7	Frequência – Intenção de turnover	0,046	0,051	0,220 **	0,000
Modelo 8	Frequência – Sexo – Intenção de turnover	0,045	0,00	-0,087	0,658
Modelo 9	Frequência Pressão Trabalho – Intenção de turnover	0,005	0,009	0,082	0,139
Modelo 10	Frequência Pressão Trabalho – Sexo – Intenção de turnover	0,008	0,006	-0,309	0,114
Modelo 11	Frequência Falta Suporte Organizacional – Intenção de turnover	0,067	0,071	0,262 **	0,000
Modelo 12	Frequência Falta Suporte Organizacional – Sexo – Intenção de turnover	0,067	0,002	0,172	0,341

Legenda: ** Valores significativos para $p < 0,01$, Valores significativos para * $p < 0,05$

Os modelos 7 e 8 correspondem à H4 - *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stresse profissional (frequência) e a intenção de turnover* O modelo 7, por si só, é significativo (apesar de apenas 4,6% da variável dependente conseguir ser explicada pelos

regressores presentes). Ou seja, a frequência dos eventos causadores de stresse tem uma relação com a intenção de *turnover*. No entanto, não existem mudanças significativas ($\beta=0,081$, n.s) a quando da introdução do termo de interação (Modelo 8). Desta forma, a variável sexo não funciona como variável moderadora na relação entre estas duas variáveis. Estas conclusões levam à refutação da H4. O modelo 9 não é significativo ($\beta=0,082$, n.s) e a introdução do efeito de interação (modelo 10) não altera essa conclusão ($\beta=-0,309$, n.s) . Desta forma, é refutada a H4a – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stresse relativo à pressão no trabalho (frequência) e a intenção de turnover*. O mesmo acontece com a H4b – *A variável sexo atua como moderadora na relação entre o stresse relativo à falta de suporte organizacional (frequência) e a intenção de turnover*. O modelo 11 é significativo ($\beta=0,262$, $p<0,01$), no entanto, não existem alterações relevantes aquando da introdução da variável moderadora no modelo 12.

4. DISCUSSÃO

Esta investigação tinha como base analisar a relação entre o stresse profissional e a intenção de *turnover*. Adicionalmente, e face às poucas investigações envolvendo este triângulo relacional, o estudo procura explorar uma possível interação da variável sexo como variável moderadora. O stresse foi medido utilizando o ISP (Inventário de Stress Profissional, ou em inglês, JSS – *Job Stress Survey*) (Rafael, 2001; Rafael, 2003; Spielberg & Vagg, 1999). Das três escalas que constituem este inventário foram utilizadas duas e das seis subescalas foram utilizadas quatro. Para a medição da intenção de *turnover* foi utilizada uma escala integrante do Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (Rafael & Lima, 2008).

Todos os instrumentos utilizados apresentaram altos níveis de consistência interna. Para o ISP os valores variaram entre 0,82 e 0,92. A escala de intenção de *turnover* apresentou valores de 0,82. O valor médio para a intenção de *turnover* releva que os participantes não têm propriamente uma opinião formada face à sua continuidade na organização. Estes resultados podem devem ser considerados tendo em conta o mercado laboral atual. Na década de 70, os trabalhadores tinham em média 3 ou 4 empregos ao longo de uma vida, enquanto que nos últimos anos essa média quase triplicou (Cascio, 2003, cit. por Oliveira, 2009).

A interpretação dos dados obtidos permite concluir uma relação positiva, mas fraca, entre as duas escalas (Severidade e Frequência) utilizadas para medir o stresse profissional e a intenção de *turnover*. Quanto maiores os valores de stresse maior a intenção de abandonar a organização. Esta associação é ainda encontrada em duas das quatro subescalas utilizadas (Subescala Falta de Suporte Organizacional – Severidade; Subescala Falta de Suporte Organizacional – Frequência). Estas conclusões vão parcialmente ao encontro de outros estudos correlacionais que determinam que uma relação entre o stresse profissional e a intenção de *turnover* (Hamzah, Hashim & Rashid, 2011).

Nesta investigação, a Pressão no Trabalho não se relaciona significativamente com a intenção de *turnover*. Nem ao nível da frequência nem ao nível da severidade. Ou seja, os itens sobretudo conectados com a organização, estrutura do trabalho e os deveres profissionais não tiveram uma relação significativa com a intenção de abandonar a instituição (itens, como por exemplo, “Cumprimento de funções novas ou não familiares”, “Burocracia excessiva”, “Cumprir prazos”).

No entanto, foi possível encontrar essa relação em itens relacionados com dificuldade na relação com supervisores, colegas de trabalho e a falta de oportunidades para a promoção (itens como por exemplo, “Ausência de oportunidades para promoção”, “Apoio inadequado por parte do seu supervisor” - componente Falta de Suporte Organizacional).

Esta investigação teve em consideração as diferentes escalas e subescalas do instrumento. Os resultados foram obtidos através de um conjunto de itens e das suas diferentes categorizações. Isto significa que os itens não foram considerados individualmente, mas sim como parte de uma componente. Desta forma, alguns dos itens, por exemplo, da Pressão no Trabalho podem estar correlacionados com a intenção de *turnover*. Avaliações vindouras poderão procurar compreender a força que cada item tem na intenção do indivíduo em abandonar a organização. Este tipo de abordagem, com consideração individual pelos itens não é ímpar, já que existem diversas investigações com este tipo de foco, como por exemplo a investigação de Pinto (2012) sobre o Stresse Profissional e estratégias de *coping* em consultores externos.

Não obstante, estas conclusões permitem compreender a vertente da severidade percebida e da relevância que cada indivíduo atribui a diversas situações possivelmente causadoras de stresse (Edwards, 1995, 2000 cit por. Dewe, O’Driscoll, Cooper, 2012). Estes eventos podem levar a desajustamento no local de trabalho e o desajustamento leva a tensão psicológica e desconforto psicossocial. Estas consequências resultam em baixa satisfação

laboral, níveis de empenhamento mais baixos e maiores intenções de *turnover* (Dewe, O'Driscoll, Cooper, 2012).

É importante realçar que, apesar de algumas destas hipóteses serem consideradas estatisticamente significativas, os seus valores correlacionais são baixos. Como tal, estas hipóteses devem ser consideradas como parcialmente aceites.

De forma a dissecar a relação entre estas variáveis foi explorada a hipótese do sexo ser uma variável moderadora nesta associação. No entanto, todas as hipóteses acerca desta conceptualização foram rejeitadas. Desta forma, é possível concluir que o sexo não funciona como variável moderadora entre o stresse (as suas respetivas componentes) e a intenção de *turnover*. Nalguns casos, a introdução desta variável irá retirar capacidade preditiva aos diferentes modelos. De forma confirmar estes resultados, outras investigações complementares poderão ser feitas. Não deixa de ser relevante mencionar que os resultados obtidos podem ter sido influenciados pela disparidade no número de indivíduos do sexo feminino (268) comparativamente ao sexo masculino (158). As hipóteses utilizando escalas e subescalas não apresentaram resultados favoráveis, no entanto uma análise ao nível dos itens poderá fornecer informações mais detalhadas. Ou seja, determinados eventos causadores de stresse podem influenciar (ao nível da severidade ou da frequência) mais um sexo que outro e com isso a sua intenção de abandonar a organização. A literatura existente sobre as diferenças entre os sexos ao nível do stresse profissional não é conclusiva (Branco, 2010; Rafael, 2001; Silva, 2013) e existem poucas investigações que conjuguem as três variáveis. Não obstante e tendo em conta as conclusões dos estudos já desenvolvidos é relevante considerar o carácter individual do stresse. Cada indivíduo tem a sua própria vivência da situação e cada ser fará a sua interpretação dos eventos.

Outras variáveis podem regular ou ditar a relação entre stresse e intenção de *turnover*: variáveis relacionadas com indivíduo (por exemplo, empenhamento organizacional) ou relacionadas com o meio (por exemplo, profissão).

O conceito de intenção de *turnover* representa uma vontade ou desejo de abandonar a organização o que pode ser traduzido pelo distanciamento psicológico do indivíduo da organização (Tett & Meyer, 1993). O empenhamento organizacional, por seu lado, é definido como o elo de ligação de um indivíduo com a organização. Em suma, o empenhamento organizacional descreve a atitude e a identificação de um empregado em relação aos ideais ou objetivos da organização (Mowday, Steers & Porter, 1979). Tendo em conta esta linha orientadora, os dois conceitos podem surgir como antagónicos na medida em que um reflete

proximidade com a organização e outro o seu distanciamento. Com essa base, empregados com níveis de empenhamento organizacional mais baixos irão desenvolver e considerar a intenção de saírem da organização. Do lado oposto, empregados com maior empenhamento organizacional terão menos ideias de abandono da organização (Basak et al., 2013; Lin & Chen, 2004; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002; Slattery & Selvarajan, 2005; Wu & Polsaram, 2013, cit. por Yamazakia & Petchdee, 2002). A relação entre estas variáveis já foi comprovada através de uma meta-análise onde as três componentes do empenhamento organizacional estavam negativamente relacionados com as intenções de *turnover*. Ou seja, quanto maiores os níveis de empenhamento, menores as intenções de *turnover* (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002). Dentro destas três componentes aquela que aparenta ser mais influente na intenção de turnover é o empenhamento organizacional afetivo (Huang, Lawler & Lei, 2007; Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002; Stallworth, 2003).

A amostra deste projeto era altamente heterogênea tanto ao nível da escolaridade como ao nível da área de trabalho. Estudos posteriores poderão continuar a abordar e explorar relações comparando valores ou verificando a existência de variáveis moderadoras ou modificadoras tendo por base variáveis demográficas como o setor de atividade e a idade. A título de exemplo, o empenhamento organizacional e a idade. Colaboradores mais velhos possuem uma ligação emocional mais forte com a organização (Cotton & Tuttle, 1986; Parasuraman & Futrell, 1983, cit. por Sequeira, 2016). Outra vertente que pode ser relevante é o efeito que o stresse profissional tem nas intenções de *turnover* considerando as variadas áreas de intervenção profissionais. Ou mesmo dentro da mesma área, comparando empresas e verificando o impacto das práticas de recursos humanos. A literatura sugere que a implementação de prática adequadas influencia de forma positiva as atitudes e comportamentos do indivíduo para com a organização, diminuindo, desta forma, as suas intenções de abandono (Jackson & Shuler, Chambel & Santos, 2009, Rafael & Lima, 2012 cit. por Sequeira, 2016).

O stresse profissional causa problemas tanto aos indivíduos como para as organizações. Os sintomas organizam-se em três categorias: físicos, psicossociais e comportamentais. Estas três categorias têm um impacto direto no indivíduo, na sua performance profissional e, como tal, no desempenho e rendimento da organização. A *European Agency for Safety and Health at Work* (2009) aponta para que os custos do stresse profissional rondem os 20 000 milhões de euros. Nos Estados Unidos, os custos do stresse profissional podem rondam os 300 mil milhões por ano através de absentismo, *turnover*, diminuição da produtividade, custos legais e de seguro (Rosch, 2001, cit. por *American Psychological Association*, 2013). A saída de um indivíduo da

organização pode custar entre 90% a 200% do salário anual desse elemento (Mitchell, Holtom & Lee, 2001). A componente humana fará parte de qualquer organização e cabe à mesma garantir a segurança e o bem-estar dos seus trabalhadores.

Em suma, o presente estudo revela que existe uma relação positiva, mas fraca entre o stresse profissional e a intenção de *turnover*. Permite ainda concluir que a variável sexo não atua como variável moderadora nesta relação. Investigações futuras deverão considerar concetualizações mais completas (envolvendo mais variáveis no modelo) de forma a verificar o valor preditivo do stresse e de variáveis complementares sobre a intenção de *turnover*. Tendo em conta o valor individual e subjetivo desta variável não é apenas relevante considerar a frequência dos eventos causadores de stresse, mas também a severidade com que os indivíduos sentem os mesmos.

Referências Bibliográficas

Abbas, A. Shah, S. H. A., Deen, K.A. (2015). The Effect of Person-environment Fit on Turnover Intentions of Employees with the Mediating role of Job Satisfaction in Banking Sector of Pakistan. *European Journal of Business and Management*, 7(31), 47-61.

Aguinis, H. (2004). *Regression analysis for categorical moderators*. New York, NY: Guilford Press.

Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C.J., McKnight, D.H. & George, J.F. (2007). IT Road Warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *MIS Quarterly*, 31(1), 1-17.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned of the behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50, 179-211.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.

American Psychological Association (2010). *Stress in America : Stress and Gender*. Retirado de: <http://www.apa.org/news/press/releases/stress/2010/gender-stress.aspx>

American Psychological Association (2013). Psychologically healthy workplace program fact sheet: by the numbers. Retirado de: <https://www.apaexcellence.org/assets/uploads/2013-phw-fact-sheet.pdf>

Applebaum, D., Fowler, S., Fiedler, N., Osinubi, O., & Robson, M. (2010). The impact of environmental factors on nursing stress, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Nursing Administration*, 40, 323-328.

Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance role of OBSE. *Porcedia: Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.

Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

Bartunek, J. M., Huang, Z., & Walsh (2008). The development of a process model of collective turnover. *Human Relations*, 61(1), 5-38.

Bedeian, A.G., Armenakis, A.A., & Curran, S. M. (1981) . The relationship between role stress and job-related, interpersonale and organizational climate factors. *The Journal of Social Psychology*, 113(2), 247-260.

Buunk, B. P., Jonge, J., Ybema, J. F., Wolff, C. J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. Wolff, (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology. Work Psychology - Vol.2.* (2^a Ed.), (pp.145- 173). East Sussex, UK: Psychology Press Ltd.

Chen, M-F., Lin, C-P., & Lien, G-Y. (2010). Modeling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. *The Service Industries Journal*, 1743-9507

Comissão Europeia (2007). *Special Eurobarometer 273* “European Social Reality”. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.

Cotton, J., & Tuttle, J. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11, 55-70.

Dewe, P. J., O’Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2013). Theories of psychological stress at work. In R. J. Gatchel & I. J. Schultz (Eds.), *Handbook of occupational health and wellness* (pp. 23-38). New York: Springer

Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C.L Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 28-67). Oxford: Oxford University Press.

European Agency for Safety and health at Work (2009). *OSH in figures: stress at work – facts and figures*. Luxembourg: Office for Official Publication of the European Communities.

Gomes, A.R. (2006). Stresse ocupacional e estratégias de confronto: Desenvolvimento de um guião de entrevista para diferentes profissões. In C. Machado, L. Almeida, M. Gonçalves, M. Adelina, & V. Ramalho (Eds.), *Actas da XI Conferência Internacional de Avaliação psicológica: Formas e contextos*. Braga: Psiquilíbrios Edições.

Hamzah, M. I., Hashim, N., & Rashid M. H. (2011). Relationship between Stress Factors and Turnover Intention among customer service Employees of a Malaysian Multinational Company. *International Journal of Customer Service Management*, 1(1), 1-14.

Hart, P. M., & Cooper, C. L. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 93–114). Thousand Oaks, CA: Sage.

Hausknecht, J. P., Trevor, C. O., & Howard, M. J. (2009). Unit-level voluntary turnover rates and customer service quality: Implications of group cohesiveness, newcomer concentration, and size. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 1068-1075.

Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. Cincinnati: Southwestern College Publishing .

Huang. T., Lawler, J., & Lei, C. (2007). The effects of Quality of Working Life on Commitment and Turnover Intention. *Social Behavior and Personality*, 25(6), 735-750.

Jackson, J. H., & Mathis, R. L. (2007). *Human Resource Management*. Mason, OH: Thomson South-Western.

Leka, S. & Cox, T. (2008). *Guidance on the European framework for psychosocial risk management*. Geneva: World Health Organization.

Lee, H. T. (2012). Gender differences in voluntary turnover: Still a paradox?. *International Business Research*, 5(10), 19-28.

Martocchio, J. J., & O'Leary, A.M. (1989). Sex differences in occupational stress: a Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 495-501.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.

Mitchell, T. R., Holtom, B. C., & Lee, T. W. (2001). How to keep your best employees: Developing an effective retention policy. *The Academy of Management Executive*, 15(4), 96-108.

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.

Mobley, W. H., Griffeth, R.W., Hand, H.H., & Meglino, B.M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 36 (3), 493-522.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *The measurement of organizational commitment*. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.

Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41.

National Institute of Occupational Safety and Health (1999). *Stress at work*, Cincinnati, Ohio (DHHS NIOSH Publication No. 99-101).

Oliveira, J. P. (2009). *Relação entre a intenção de turnover, qualidade de vida no trabalho e satisfação profissional: estudo exploratório numa das melhores empresas para trabalhar em Portugal*. Dissertação de Mestrado na Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.

Ovadje, F. (2009). Exploring turnover among middle managers in a non-western context. *International Journal of Business Research*, 10 (2), 64-80

Pallant, J. (2005). *SPSS survival manual. A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 12)*. Crow's Nest, Australia: Allen & Unwin.

Perez, M. (2011). *Turnover Intent*. Doctoral Thesis in Human Resources Management. University of Zurich.

Pinto, S. (2012). *Stresse profissional e estratégias de coping em consultores externos*. Dissertação de Mestrado na Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.

Rafael, M. (2001). *O modelo desenvolvimentista de avaliação e aconselhamento de carreira (C-DAC). Preocupações de carreira, crenças de carreira e stresse profissional em adultos empregados*. Dissertação de Doutoramento, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.

Rafael, M. (2003). O inventário sobre o stress profissional de Charles D. Spielberger – Alguns dados psicométricos e diferenciais da adaptação portuguesa. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 37, 143-165.

Rafael, M., & Lima, M. R. (2008). Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT-I/F). Versão experimental para investigação. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

Rafael, M. & Lima, R. (2014). Stresse profissional: Conceptualizações, causas, consequências, e medida. In H. V. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), *Manual sobre riscos psicossociais no trabalho* (pp. 193-212). Porto: Civeri Publishing.

Rico, J. R.V. (2010). *Qualidade de vida no trabalho e intenção de turnover: um estudo exploratório sobre a influência das variáveis sexo e idade*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.

Roth, P. G., & Roth, P. L. (1995). Reduce turnover with realistic job previews. *CPA Journal*, 65(9), 68-69.

Sager, J.K. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 74-84.

Sequeira, J. A. (2016). *Satisfação organizacional, identificação organizacional e intenção de turnover: estudo comparativo com uma amostra de trabalhadores do setor farmacêutico*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.

Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of job stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 204-226.

Silva, J. M. (2013). *Stress profissional em médicos veterinários: Caracterização e diferenças entre sexos*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações, Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa.

Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1999). *Job stress survey. Professional manual*. Odessa: Psychological Assessment Resources.

Stallworth, H. L. (2003). Mentoring, organizational commitment and intentions to leave public accounting. *Managerial Auditing Journal*, 18 (5), 405-418.

Staw, B. (1980). The consequences of turnover. *Journal of Occupational Behavior*, 1(4) 253–273.

Steel, R. P., & Lounsbury, J. W. (2009). Turnover process models: Review and synthesis of a conceptual literature. *Human Resource Management Review*, 19, 271–282.

Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1981). Employee turnover and post decision accommodation processes. In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, (pp. 325-385). Greenwich, CT: JAI Press Inc.

Tett, R., & Meyer J. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses based on Meta Analytic Findings. *Personnel Psychology*. 46 (2), 259-293

Torres, P. R., Padilla, R. A., & Simó, M. J. (2013). Job stress across gender: The importance of emotional and Intellectual demands and social support in women. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(1), 375-389.

Vagg, P. R., Spielberger, C. D., & Wasala, C. F. (2002). Effects of organizational level and gender on stress in the workplace. *International Journal of Stress Management*, 9(4), 243- 261

Yang, H-C., Ju, Y-H., & Lee, Y-C. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39.